

障がい者等に配慮した取組み事例

1. 新規契約・保全手続きについて	<ul style="list-style-type: none"> ○代筆者として保険募集人や自社職員を認める内容の内部規定の策定を行っている。 ○代読に係る内部規定の策定を行っている。 ○保険金等の請求手続きの際に、必要に応じて診断書等の取付けの代行を行っている。 ○新規契約の際に募集人等が代筆を行った場合において、コールセンター等において保障内容等の確認を行っている。 ○募集人等が代筆する場合は、営業用携帯パソコンのTV会議機能を用いて、別の職員において契約者が手続きの意思を示していることの確認を行っている。 ○代読の際は、個室または周囲に人のいない場所において実施することとし、そのような場所が確保できない時は、あらかじめ契約者等の了承を得たうえで、大きな声で話さないなどの配慮を行っている。 ○障がい者の方に代わってご家族が契約内容の問い合わせや、保全手続き書類の取り寄せができる制度をご案内していく予定。 ○現在の代筆確認書を改訂し、代読の有無や理解度を確認する欄を追加する予定。
2. 保険証券等の交付する書類について	<ul style="list-style-type: none"> ○点字プリンターを導入し、要望等に応じて点字による帳票を作成すること可能としている。 ○保険証券や保険金等の請求書類の封筒に点字による音声コードを記載している。 ○点字で記載された商品概要説明資料を提供している。 ○問い合わせ窓口の連絡先を案内する音声コードを記載したリーフレットを配布している。 ○カラーユニバーサルデザイン認証¹を取得するなどにより、色弱などの方においても見やすいような書類を作成し、提供している。 ○保険証券等に記載された内容を音声データにしたCD等を提供する予定。

¹ カラーユニバーサルデザイン認証とは、NPO法人 カラーユニバーサルデザイン機構による認証のこと。カラーユニバーサルデザインとは、色覚の多様性に配慮し、より多くの人に利用しやすい配色を行った製品やサービス、情報等を提供するという考え方のこと。

<p>3. 口頭以外のやり取りの対応について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○耳や言葉の不自由な方専用のFAXフリーダイヤルを設けている。 ○ビデオ通話を活用した電話リレーサービスを導入している。 ○手話通訳者による問い合わせ受付の対応を検討している。
<p>4. 店頭における対応について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○簡易筆談器、コミュニケーションシート、音声拡聴器、助聴器、コミュニケーションボード、拡大鏡などを設置している。 ○卓上型対話支援機器「COMUOON(コミュニケーション)」を設置している。 ○無人受付機(電話)のほか、耳や言葉の不自由な方が職員を呼び出すためのチャームを設置している。 ○店頭で筆談等による対応が可能であることを示すポスターの掲載や案内板の設置をしている。 ○改修可能な設備についてバリアフリー化工事を行っている。
<p>5. ウェブサイトについて</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○耳や言葉の不自由な方専用のメールアドレスを設けている。 ○耳や言葉の不自由な方に向けた問い合わせフォームなどを開設し、その案内を掲載している。 ○視覚障がい者の方向けに音声読み上げ機能を導入している。 ○カラーユニバーサルデザイン認証を取得するなどにより、色弱などの方においても見やすいようなウェブサイトを作成し、提供している。 ○契約者等の手続き支援のため、チャットボットを導入し、保全手続きや保険金等の請求手続きに関する質問への回答や、関連する情報の掲載場所を提示している。 ○ウェブサイト内の特定のページにおいて、操作にお困りを感じる行動を検知した場合に、チャット形式でやり取りができるサービスを導入している。 ○障がい者の方専用のポータルサイトを開設する予定。 ○障がい者の方専用のアドレスを設定し、メールにてロードサービス等の案内を行う予定。
<p>6. 対応力向上のための取組みについて</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○障がいのあるお客さまへの対応を記載したハンドブックやガイドブックを策定・配付することで、障がい者の方に配慮した対応の周知を図っている。 ○障がい者の方からの苦情や相談内容を分析し、改善取組みを通じたPDCAサイクルを導入している。 ○社外の視覚障がい者の方に生活の中で不自由に感じている点等の意見を聴き、それを踏まえマニュアル等を改訂している。 ○手話学習を実施している。 ○障がい者の方からの感謝の声を基にした教材を使用して、営

	<p>業社員に対する研修を実施している。</p> <p>○障がい者の方への対応力向上を目的としたDVD教材を作成して研修を実施している。</p> <p>○障がい者等の方への対応力向上を目的としたeラーニングを実施している。</p> <p>○話しかける時・説明する時・書類を記載いただく時など、場面に応じた障がい者の方に配慮した対応を行うこととしている。</p>
--	--

金融サービス利用者相談室等へ寄せられた声

<p>○保険商品の電話勧誘を受け、視覚障がい者であることを伝えたくて資料送付を依頼したところ、「目が見えないなら、理解できないので資料は送らない。」と言われた。</p> <p>○保険に入りたいと申し入れたところ、担当者から「障がい者なので事前にいくつか照会したい。」と言われた。健常者と同じ扱いをしてほしい。</p> <p>○保険契約をしようとしたところ、点字の対応のみで、音声コードでの対応はしていないということであった。音声コードで対応してもらえないのは非常に困る。</p>
